

IBM Case Manager on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů IBM: podmínek užívání - Podmínek specifických pro službu IBM SaaS ("Podmínky specifické pro službu IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro službu IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník IBM SaaS svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí Mezinárodní smlouvou IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvou IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvou IBM pro vybrané služby IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro službu IBM SaaS se vztahují na následující služby IBM SaaS:

- IBM Case Manager
- IBM Case Manager Department
- IBM Case Manager Division
- IBM Case Manager Enterprise
- IBM Case Manager Storage
- IBM Case Manager External
- IBM Case Manager Development Environment

2. Metriky poplatků

Služba IBM SaaS je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup ke službě IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.
- Terabajt** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Terabajt je dvě na čtyřicátou bajtů. Je nutné získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat celkový počet Terabajtů zpracovaných prostřednictvím služby IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka nebo v Transakčním dokumentu.

3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM SaaS je specifikována v Transakčním dokumentu.

3.1 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být posouzen na poměrném základě.

3.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné užívání služby IBM SaaS Zákazníkem během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

4. Volby obnovení Období registrace IBM SaaS

Zákazníkům Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) bude dále uvádět, zda bude IBM SaaS na konci Období registrace obnovena, tj. bude uvádět některou z níže uvedených voleb:

4.1 Automatické obnovení

Jestliže je v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedeno automatické obnovení, je Zákazník oprávněn vypovědět končící Období registrace IBM SaaS prostřednictvím písemné žádosti zaslané obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM Zákazníka, a to přinejmenším devadesát (90) dní před datem uplynutí smluvního období, které je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Neobdrží-li IBM nebo její Obchodní partner IBM takové oznámení o ukončení do data uplynutí smluvního období, bude končící Období registrace automaticky obnoveno na jeden rok nebo na období rovnající se původnímu Období registrace uvedenému v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

4.2 Pokračující fakturace

Je-li v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena pokračující fakturace, bude mít Zákazník i nadále přístup k IBM SaaS a bude mu fakturováno užívání IBM SaaS na bázi pokračující fakturace. Chce-li Zákazník ukončit užívání IBM SaaS a zastavit proces pokračující fakturace, musí zaslat IBM nebo jejímu Obchodnímu partnerovi IBM devadesát (90) dní předem písemnou žádost o zrušení IBM SaaS. Poté, co bude zrušen přístup Zákazníka, budou Zákazníkovi vyfakturovány jakékoli nesplacené poplatky za přístup až do měsíce, v němž zrušení nabylo účinnosti.

4.3 Požadavek obnovení

Je-li v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) uvedena volba "ukončení", znamená to, že IBM SaaS k datu ukončení Období registrace skončí a přístup Zákazníka k IBM SaaS bude odstraněn. Chce-li Zákazník pokračovat v užívání IBM SaaS i po datu ukončení, musí zaslat svému obchodnímu zástupci IBM nebo Obchodnímu partnerovi IBM objednávku za účelem zakoupení nového Období registrace.

5. Technická podpora

Během Období registrace a poté, co IBM Zákazníkovi oznámí, že přístup k IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora pro službu IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu a portálu podpory. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná služba.

Další informace o hodinách dostupnosti, e-mailových adresách, online systémů pro hlášení problémů a ostatních nástrojích a procesech komunikace s technickou podporou naleznete v příručce IBM Software as a Service Support Handbook.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny	24 hodin, 7 dní v týdnu
2	Významný dopad na obchodní činnost: Obchodní komponenty nebo funkce služby jsou, pokud jde o jejich užívání, vážně omezeny nebo hrozí nedodržení obchodních termínů.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy	Pokrytí doby odezvy
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne	Pondělí až pátek, v průběhu pracovní doby

6. Dodatečné podmínky pro službu IBM SaaS

6.1 Přístup externích uživatelů

IBM Case Manager External podporuje používání služby IBM SaaS "Externím uživatelem". Externí uživatel je jedinečná osoba, která nejedná jménem Zákazníka, která není zaměstnána Zákazníkem, a Zákazník ji neplatí, již Zákazník umožnil přístup ke službě IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Osoba, kterou zaměstnává nebo platí Zákazník, ale jejíž přístup do služby IBM SaaS nespadá do rámce tohoto vztahu, může být Externím uživatelem. Oprávnění pro Externí uživatele je jedinečné pro konkrétního externího uživatele a nelze je sdílet ani opakovaně převádět, ledaže se jedná o trvalý převod oprávnění na jinou osobu.

Za tyto Externí uživatele nese odpovědnost Zákazník, a to včetně například a) jakýchkoli nároků vznesených Externími uživateli v souvislosti se službou IBM SaaS a b) jakéhokoli zneužití služby IBM SaaS těmito Externími uživateli.

6.2 Odkazy na webové stránky třetích stran nebo ostatní služby

Jestliže Zákazník nebo Uživatel IBM SaaS přenáší Obsah na webové stránky nebo jiné služby třetích stran, k nimž má IBM SaaS přístup nebo které jsou s IBM SaaS propojeny, udělí Zákazník a Uživatel IBM souhlas, aby se mohl tento přenos Obsahu uskutečnit, avšak samotná interakce proběhne výhradně mezi Zákazníkem a webovými stránkami nebo službami příslušné třetí strany. IBM neposkytuje žádné záruky nebo prohlášení ohledně takových webových stránek nebo služeb třetích stran a nenese odpovědnost za takové webové stránky nebo služby třetích stran.

6.3 Soubory cookie

Zákazník si je vědom a souhlasí, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služeb IBM SaaS od Zákazníka (zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služeb IBM SaaS prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě našich služeb IBM SaaS, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit interakce na míru. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

6.4 Lokality, v nichž jsou využívány výhody

V případech, kdy je to relevantní, budou daně založeny na lokalitě(ách), kterou(é) Zákazník uvedl jako místo, kde využívá výhod služeb IBM SaaS. IBM uplatní daně na základě obchodní adresy, která byla při objednání služby IBM SaaS uvedena jako primární lokalita pro využívání výhod, pokud Zákazník IBM neposkytne doplňující informace. Zákazník nese odpovědnost za aktualizaci takových informací a za informování IBM o jakýchkoli změnách.

Příloha A

IBM Case Manager for Cloud (IBM SaaS) je určen ke sjednocení zaměstnanců využívajících obsah, procesy a znalosti pro dosažení lepších výsledků případů ve spravovaném prostředí cloudu.

1. Přehled služby

IBM Case Manager on Cloud poskytuje:

- IBM Content Navigator pro přístup k pokročilým aplikacím správy případů
- Správa případů zaměřená na obsah, která zaměstnancům využívajícím informace nebo obchodním analytikům umožňuje:
 - Využívat nástroj pro vytváření případů k rychlému a snadnému navrhování a zkoušení nových řešení případů.
 - Využívat poskytnuté šablony ukázkových řešení OOTB.
 - Vytvářet a spravovat vlastnosti případů, role uživatelů, obsahy polí, typy dokumentů, vizuální rozvržení stránek a dat.
 - Využívat integrovaná obchodní pravidla, která umožňují snazší implementaci v rámci prostředí nástroje Case Manager Builder.
 - Vytvářet úlohy případů a jejich základní pracovní toky.
 - Využívat runtime klienta případu k zobrazování řešení vytvořených nástrojem Case Builder.
 - Přistupovat k poskytnutému uživatelskému rozhraní nástroje Content Navigator.
 - Přistupovat k administrátorovi případů pro účely implementace a správy řešení.
 - Nástroje Case Monitor a Case Analyzer k poskytování aktuálních a historických reportů pro případy.
 - Přistupovat k rozhraním API poskytnutým pro případy a obsah pro účely rozšíření řešení.
 - Získat přístup pro účely plného a neomezeného používání Case Foundation k poskytnutí aktivního obsahu a správy sledu prací případu.
 - Získat přístup pro účely plného a neomezeného používání FileNet Content Manager a jeho úložiště ECM.
- Jedna zabezpečená infrastruktura klienta zajištěná napříč duálními datovými středisky pro vysokou dostupnost
- Replikace dat výroby do sekundárního umístění, podpora zotavení z havárie
- Jedna zabezpečená privátní infrastruktura klienta zajištěná napříč duálními datovými středisky pro vysokou dostupnost
- Nepřetržité monitorování produkčního prostředí

2. Požadovaná oprávnění

Zákazník si musí zakoupit registraci Oprávnění pro základní službu, úložiště a uživatele definovaných níže.

2.1 Oprávnění základní služby

Každá instance oprávnění základní služby bude také zahrnovat vývojové prostředí, které je určeno pouze pro vývoj a testování vlastních aplikací. Toto vývojové prostředí nesmí být používáno pro produktivní účely.

2.1.1 Case Manager Department

Tato služba IBM SaaS je určena pro malé organizace nebo oddělení. Zákazník může využít optimální výkon IBM SaaS v rámci parametrů definovaných níže:

- Práce s maximálně 300 000 novými případy ročně;
- Využívání a uchovávání maximálně 20 000 dokumentů artefaktů případů denně; a

- Až 300 souběžných zaměstnanců v oblasti znalostí, kteří aktivně zpracovávají a dokončují maximálně 1000 případů denně.

2.1.2 Case Manager Division

Tato služba IBM SaaS je určena pro středně velké organizace. Zákazník může využít optimální výkon IBM SaaS v rámci parametrů definovaných níže:

- Práce s maximálně 1 500 000 novými případy ročně;
- Využívání a uchovávání maximálně 100 000 dokumentů artefaktů případů denně; a
- Až 2000 souběžných zaměstnanců v oblasti znalostí, kteří aktivně zpracovávají a dokončují maximálně 5000 případů denně.

2.1.3 Case Manager Enterprise

Tato služba IBM SaaS je určena pro velké organizace. Zákazník může využít optimální výkon IBM SaaS v rámci parametrů definovaných níže:

- Práce s maximálně 3 000 000 nových případů ročně;
- Využívání a uchovávání maximálně 200 000 dokumentů artefaktů případů denně; a
- Až 5000 souběžných zaměstnanců v oblasti znalostí, kteří aktivně zpracovávají a dokončují maximálně 10 000 případů denně.

2.2 Storage Entitlement

Zákazník si musí zakoupit odpovídající množství úložiště Case Manager Storage, které bude nakonfigurováno s vybranou instancí.

2.3 Oprávnění uživatele

Zákazník musí získat oprávnění pro Case Manager pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup ke službě IBM SaaS

3. Volitelná oprávnění

3.1 Case Manager External

Zákazník může získat oprávnění pro Case Manager External pro každého jedinečného Externího uživatele, kterému byl udělen přístup ke službě IBM SaaS

3.2 Case Manager Development Environment

Zákazník si musí zakoupit samostatnou licenci pro účely testování a vývoje. Case Manager Development Environment je určen pouze pro vývoj a testování. Toto vývojové prostředí nesmí být používáno pro produktivní účely.

- Vývojové prostředí neposkytuje vysokou dostupnost ani zotavení z havárie.
- Vývojové prostředí je dodáváno s 500 GB úložiště. Pokud Zákazník vyžaduje větší úložiště, může si zakoupit další oprávnění pro Case Manager Storage.

4. Business Continuity

IBM SaaS je konfigurována pro podporu cílů kontinuity činnosti organizace definovaných níže. Cíle kontinuity činnosti organizace pomáhají zajistit, že kritické obchodní funkce organizace budou obnoveny do provozního stavu, s minimální ztrátou dat a v přiměřeně krátké lhůtě po havárii na primárním výpočetním pracovišti. Po určení, že incident na primárním výpočetním pracovišti zajistí převzetí služeb sekundárním pracovištěm, IBM realizuje plány kontinuity činností organizace a související aktivity s cílem podpořit cíle obnovy uvedené níže.

Cíle kontinuity činnosti organizace	
Cíl bodu obnovení	4 hodiny
Cíl doby obnovení	4 po sobě následující hodiny

Příloha B

IBM poskytuje pro službu IBM SaaS následující úroveň služeb, která je platná, je-li uvedena v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka:

Bude platit taková verze dohody o úrovni služeb, která je platná a účinná v okamžiku zahájení nebo obnovení období registrace Zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že úroveň služeb ve vztahu k Zákazníkovi neplní funkci záruky.

1. Definice

- a. **Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb** – představují náhradu, kterou IBM poskytne v případě uznaného Nároku. Tyto Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb budou poskytnuty formou vrácení peněz u následující fakturace poplatků za registraci IBM SaaS.
- b. **Nárok** – označuje nárok, který Zákazník uplatnil u společnosti IBM v souvislosti s tím, že v rámci Smluvního měsíčního období nebylo dosaženo úrovně služeb.
- c. **Smluvní měsíční období** – znamená každý celý měsíc v průběhu období poskytování IBM SaaS, počítáno od 0:00 východního času USA prvního dne měsíce až do 23:59 východního času USA posledního dne měsíce.
- d. **Odstávka** – označuje časové období, v jehož průběhu se zastavilo zpracování prováděné systémem v souvislosti s IBM SaaS, ke kterému má Zákazník příslušná oprávnění. Do Odstávky se nezapočítává doba, kdy služba IBM SaaS není dostupná v důsledku:
 - (1) plánovaného nebo ohlášeného výpadku z důvodu údržby;
 - (2) události či příčiny, nad nimiž nemá IBM kontrolu (například přírodní katastrofa, výpadky sítě Internet, nouzová údržba atd.);;
 - (3) problémů s obsahem, vybavením nebo aplikacemi, které Zákazník používá s IBM SaaS nebo se softwarem, hardwarem či jinou technologií třetí strany;
 - (4) nedodržení požadovaných konfigurací systému a podporovaných platforem Zákazníkem nebo administrace systému, příkazů nebo chyb programování Zákazníka;
 - (5) narušení zabezpečení způsobeného Zákazníkem nebo jiného testování zabezpečení prováděného Zákazníkem; nebo
 - (6) skutečnosti, že IBM jednala v souladu s jakýmkoli návrhy, specifikacemi nebo pokyny, jež Zákazník poskytl IBM nebo jež nějaká třetí strana poskytla IBM jeho jménem;
 - (7) chyb, u kterých analýza primární příčiny ukázala, že jsou způsobeny nezanedbatelným jednáním či opomenutím ze strany Zákazníka;
- e. **Událost** – znamená okolnost nebo sled okolností posuzovaných společně, v jejichž důsledku není dosaženo sjednané úrovně služeb.

2. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

- a. Chce-li Zákazník uplatnit Nárok, musí mít u IBM střediska technické podpory zaregistrován požadavek na podporu se Závažností 1 pro každou Událost, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že Událost měla dopad na jeho užívání služby IBM SaaS. Zákazník musí poskytnout všechny potřebné informace týkající se Události a přiměřeným způsobem spolupracovat s IBM, pokud jde o diagnostiku a vyřešení Události.
- b. Zákazník musí Nárok na Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb uplatnit do tří (3) pracovních dní po uplynutí Smluvního měsíčního období, v němž Nárok vznikl.
- c. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházejí z trvání Odstávky, měřeno od okamžiku, který Zákazník nahlásil jako čas, kdy byl Odstávkou poprvé dotčen. U každého platného Nároku bude IBM aplikovat nejvyšší použitelné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházející z úrovně služeb dosažené během každého Smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. IBM nebude poskytovat vícenásobné Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb u stejné Události ve stejném Smluvním měsíčním období.

- d. Pokud si Zákazník službu IBM SaaS zakoupil od oprávněného prodejce IBM prostřednictvím prodejní transakce, u níž IBM nese primární odpovědnost za plnění závazků týkajících se IBM SaaS úrovně služeb, budou Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vycházet z tehdy platné ceny RVSP (Relationship Suggested Value Price) za službu IBM SaaS užívanou ve Smluvním měsíčním období, kterého se Nárok týká. Tato cena bude snížena o 50 %.
- e. Celkové přiznané Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb vztahující se k jakémukoliv Smluvnímu měsíčnímu období nesmí za žádných okolností přesáhnout padesát procent (50 %) z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku, který Zákazník zaplatil IBM za službu IBM SaaS.

3. Úrovně služeb

Dostupnost IBM SaaS v průběhu Smluvního měsíčního období:

Dostupnost v průběhu Smluvního měsíčního období	Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb (% měsíčního registračního poplatku za Smluvní měsíční období, za které je uplatňován Nárok)
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 97,0 %	10 %
Méně než 95 %	25 %
Méně než 90 %	50 %

Procento dostupnosti se vypočítá jako: (a) celkový počet minut v rámci Smluvního měsíčního období minus (b) celkový počet minut Odstávky za Smluvní měsíční období, děleno (c) celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

Příklad: 440 minut celkové Odstávky za Měsíční smluvní období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období - 440 minut Odstávky = 42 760 minut <hr/> 43 200 minut celkem	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro Dosaženou úroveň služeb 98,98 % pro Smluvní měsíční období
--	--

4. Výjimky

Tato úroveň služeb je dostupná pouze pro Zákazníky IBM. Tato úroveň služeb se nevztahuje na:

- Beta verze a zkušební verze Služeb.
- Neproduktivní prostředí, včetně - nikoli však pouze - testování, zotavení z havárie, zajištění jakosti a vývoje.
- Nároky, které uplatnili uživatelé Zákazníka, jeho hosté, účastníci a schválené přizvané osoby užívající IBM SaaS.